Plan stratégique 2009-2014

Office des personnes handicapées du Québec

Québec

Plan stratégique 2009-2014

Office des personnes handicapées du Québec

Québec

Le Plan stratégique 2009-2014

de l'Office des personnes handicapées du Québec
a été préparé en conformité avec la Loi sur l'administration publique
(LRQ, c. A-6-01).

Ce document ainsi que la Synthèse du Plan stratégique 2009-2014
peuvent être consultés sur le site Web de l'Office des personnes handicapées
du Québec au **www.ophq.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal 2010
ISBN version imprimée : 978-2-550-57715-7
ISBN version électronique : 978-2-550-57716-4

Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la ministre 1
La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec 2
Sa vision 2
Ses principales interventions 2
Le contexte 2
La réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées 3
Qualité des services offerts 4
Amélioration des façons de faire à l'Office 5
Premier enjeu : La réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées 6
Les orientations, les axes d'intervention et les objectifs 6
Deuxième enjeu : Qualité des services offerts 13
L'orientation, les axes d'intervention et les objectifs 13
Troisième enjeu : Amélioration des façons de faire à l'Office 14
L'orientation, les axes d'intervention et les objectifs 14
Tableau synthèse 16
Annexe – Les nouvelles responsabilités confiées à l'Office à la suite de la révision législative de 2004 18

MOT DE LA MINISTRE

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous présente le Plan stratégique 2009-2014 de l'Office des personnes handicapées du Québec.

L'amélioration de la qualité de vie des personnes handicapées a toujours été une préoccupation pour le gouvernement du Québec. Dans le contexte de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et de l'adoption de la politique gouvernementale *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, la présentation de ce plan stratégique permettra à l'Office de jouer pleinement son rôle dans l'application et la mise en œuvre des mesures qui y sont proposées.

Ce plan stratégique identifie trois enjeux : la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, la qualité des services offerts ainsi que l'amélioration des façons de faire de l'Office. Dans sa réalisation, nous pouvons compter sur l'appui de plusieurs partenaires dont les ministères et organismes gouvernementaux, les organismes d'action communautaire, les établissements de services publics destinés aux personnes handicapées ainsi que les autres acteurs majeurs de la société civile tels que les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les corporations et les ordres professionnels, pour ne nommer que ceux-là.

Par ce plan, l'Office exprime clairement la volonté du gouvernement d'assumer pleinement son rôle afin de s'assurer que chaque personne puisse évoluer dans un milieu de vie juste, équitable et sécuritaire.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

La ministre déléguée aux Services sociaux,

Lise Thériault

Lise Thériault

LA MISSION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) joue un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

SA VISION

L'Office catalyseur d'un Québec inclusif, solidaire, plus équitable et respectueux des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

SES PRINCIPALES INTERVENTIONS

Les interventions de l'Office visent tous les secteurs de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité.

L'Office :

- favorise la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées ;
- conseille le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées ;
- analyse et évalue les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts ;
- effectue des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées, identifie les progrès et les obstacles à cette participation ;
- informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective ;
- formule toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

LE CONTEXTE

Selon les données les plus récentes datant de 2006, le Québec compte environ 760 000 personnes handicapées. Elles représentent 10 % de la population totale. Les femmes sont, en proportion, plus nombreuses que les hommes à avoir une incapacité. Sans surprise, la proportion de personnes handicapées augmente avec l'âge pour atteindre 32 % chez les 65 ans et plus[1]. D'ailleurs, les prévisions démographiques laissent entrevoir une augmentation du nombre de personnes handicapées au cours des prochaines décennies en lien avec le vieillissement de la population québécoise.

---

[1] *Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006*, Statistique Canada.

Encore aujourd'hui, les personnes handicapées représentent une population globalement en situation de pauvreté, moins scolarisée et isolée socialement. Ces conditions de vie défavorables sont évidemment susceptibles d'avoir un effet négatif sur la santé physique et mentale des personnes handicapées. Ces facteurs, combinés aux divers obstacles présents dans l'environnement, augmentent les probabilités pour les personnes handicapées de se retrouver en situation de handicap, c'est-à-dire dans des situations où les habitudes de vie telles que se nourrir, se loger, se déplacer, communiquer, s'instruire ou travailler ne sont pas en mesure d'être réalisées. À l'inverse, la pleine réalisation des habitudes de vie correspond à des situations de participation sociale. Afin d'atteindre cet objectif pour le plus grand nombre possible de personnes handicapées, la réduction des obstacles à la participation sociale présents dans l'environnement représente un enjeu majeur.

La réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées

Dans le but de réduire certains obstacles jugés persistants, le gouvernement du Québec adoptait, en décembre 2004, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi). Par ce geste législatif, le gouvernement souhaitait responsabiliser davantage les principaux acteurs publics et privés face aux besoins particuliers de ces citoyens. Il désirait également mettre en œuvre une série de mesures ayant pour but de réduire, dans une perspective intersectorielle, des obstacles en matière d'emploi des personnes handicapées, de transport, d'accessibilité, d'accès aux documents et aux services offerts au public et d'approvisionnement.

Cette modernisation du cadre de l'action gouvernementale en faveur des personnes handicapées et de leur famille s'est également traduite par l'actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale*[2]. De fait, depuis juin 2009, le Québec dispose d'un nouvel outil: la politique gouvernementale *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Cette politique, d'une durée de dix ans, a pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Les résultats attendus visent une amélioration significative des conditions de vie des personnes handicapées, une réponse complète à leurs besoins essentiels et la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux. *À part entière* suggère également trois défis à relever pour le Québec au cours des prochaines années, soit de devenir une société inclusive, solidaire et plus équitable et respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

[2] OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (1984). *À part… égale: l'intégration sociale des personnes handicapées: un défi pour tous*, Québec, Les publications du Québec, 350 p.

Un premier plan global de mise en œuvre de la politique a été élaboré et déposé au ministre responsable de la Loi en juin 2008. Ce plan comprend plus de 400 engagements en provenance de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec visant à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Qualité des services offerts

L'Office, dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, affirme qu'il s'inscrit volontairement dans la démarche gouvernementale qui vise à adapter la gestion publique à l'évolution de la société et aux attentes des citoyens. Les services aux citoyens offerts par l'Office consistent principalement à des services d'accueil, d'information et de référence, d'une part, et à des services de soutien, de conseil et d'accompagnement, d'autre part. Cependant, ces services sont axés principalement sur le soutien aux démarches pour obtenir les services visant à favoriser la participation sociale des personnes handicapées, services qui sont sous la responsabilité des différents ministères et organismes. De fait, au fil des années, l'Office s'est départi des programmes d'aide matérielle, des contrats d'intégration au travail et du Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA) dont il avait l'entière responsabilité. Cette transition vers les ministères attitrés s'est terminée en 2006 avec le transfert au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du PSEA.

Ainsi, en ce qui concerne plus spécifiquement l'accueil, l'information et la référence, l'Office reçoit les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille. L'Office identifie les besoins et fournit les renseignements appropriés sur les divers programmes, mesures et services favorisant la participation sociale des personnes handicapées offerts par les ministères et les organismes. Lorsque nécessaire, la personne est référée à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et un suivi est effectué. Le caractère particulier du service d'accueil, d'information et de référence de l'Office réside dans l'évaluation globale des besoins de la personne handicapée, ce qui le distingue et le rend complémentaire aux services de renseignements offerts par d'autres organismes publics.

Pour ce qui est du soutien, du conseil et de l'accompagnement, l'Office conseille et assiste, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, le transport, les loisirs, etc. L'Office accompagne ou représente une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent. L'Office coordonne également, lorsque les circonstances l'exigent, le plan de services d'une personne handicapée.

L'Office a toujours mis en haute priorité la satisfaction de sa clientèle. Le prochain quinquennat sera, une fois de plus, l'occasion d'améliorer la qualité des services offerts par l'Office aux personnes handicapées et à leur famille. Une mesure de la satisfaction de la clientèle, réalisée annuellement dans le cadre du processus de reddition de compte associé au Plan stratégique 2009-2014, permettra à l'Office d'effectuer des ajustements rapides en vue d'atteindre ses objectifs et ses cibles.

Amélioration des façons de faire à l'Office

Dans un contexte où le Québec s'est doté d'outils aussi significatifs qu'une Loi révisée et une politique gouvernementale, l'Office se doit d'exercer un rôle déterminant afin que des avancées puissent être observées à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées. La révision législative de 2004 a d'ailleurs permis une redéfinition de la mission de l'Office, de ses devoirs et de ses pouvoirs, incluant de nouvelles responsabilités[3]. C'est donc dans ce contexte, combiné à celui de la modernisation de l'État, que l'Office vise une amélioration de ses façons de faire au cours des prochaines années par une planification attentive de ses ressources humaines et une amélioration de ses processus de coordination internes.

À ces contextes s'ajoutent certaines particularités propres à l'Office. En effet, l'Office est une organisation dont le nombre d'employés est peu élevé et dont près de 80 % du personnel a son lieu de travail principal en région. Ces deux particularités ne sont pas sans importance lorsqu'il s'agit de planification des ressources humaines. Tout d'abord, les organismes comptant un nombre peu élevé d'employés comme l'Office ressentiront davantage l'effet des départs massifs à la retraite au cours des prochaines années. Des défis majeurs liés au transfert de l'expertise et à la formation de la relève devront forcément être relevés. À ces défis, s'ajoutent ceux d'ores et déjà présents de l'attraction et de la rétention du personnel en région.

Ainsi, la redéfinition récente de la mission de l'Office, le contexte général lié à la modernisation de l'État, l'impact direct des départs massifs à la retraite à partir de 2010 ainsi qu'une particularité régionale, représentent une combinaison de facteurs qui amèneront l'Office à améliorer ses façons de faire.

[3] Voir en annexe la liste des nouvelles responsabilités confiées à l'Office à la suite de la révision législative de 2004.

PREMIER ENJEU : LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les orientations, les axes d'intervention et les objectifs

Orientation 1
Accroître la participation sociale des personnes handicapées par la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*

Contexte
Un premier plan global de mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière* a été déposé au ministre en juin 2008. Ce plan, dont l'échéance est prévue en 2013, comprend un peu plus de 400 engagements en provenance de 28 ministères et organismes du gouvernement du Québec. L'Office compte, à lui seul, 39 engagements. De façon explicite, le Plan global de mise en œuvre comprend une série d'objectifs de réduction des obstacles, des moyens de mise en œuvre, des échéances ainsi que les ministères et les organismes ayant des engagements en vertu de chacun de ces objectifs. Le suivi de ces engagements permettra à l'Office d'exercer ses rôles d'évaluation et de veille[a] auprès de ses partenaires.

L'article 61.1 de la Loi prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants élabore, adopte et rende public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Notons à cet égard que la majorité des ministères, organismes publics et municipalités visés par l'obligation de produire un plan d'action annuel s'est acquittée de son obligation. Le prochain quinquennat permettra de faire un pas de plus dans la mise en œuvre de cette disposition de la Loi en incitant les ministères, les organismes publics et les municipalités à utiliser la politique *À part entière* comme cadre de référence à l'élaboration de leurs plans d'action annuels.

L'évaluation de la politique *À part entière* permettra de répondre à deux grandes questions : 1 – la politique est-elle mise en œuvre ? et 2 – les résultats attendus de la politique sont-ils atteints ? Différentes stratégies d'évaluation sont prévues afin de répondre à ces deux questions, allant du monitorage évaluatif d'indicateurs à la réalisation de recherches évaluatives en passant par le suivi d'initiatives gouvernementales.

---

[a] Aux fins du présent plan stratégique et eu égard à la mission et à l'ensemble des responsabilités que le législateur a confié à l'Office, le terme « veiller » doit être compris comme ayant une portée étendue s'apparentant à ce que certains identifient comme étant un rôle de vigie. En effet, l'Office doit, d'une part, veiller au respect des principes énoncés dans la Loi, d'autre part, s'assurer que les partenaires s'acquittent de leurs responsabilités et, finalement, intervenir par le biais d'avis, de recommandations et de rapports spéciaux afin qu'il soit remédié à diverses problématiques.

Axe d'intervention 1.1 – Engagements de l'Office et des partenaires

Objectif 1.1.1
Réaliser les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique

INDICATEURS	CIBLES
Taux de réalisation des engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique	100 % des engagements de l'Office réalisés (39 sur 39)
Nombre de priorités d'intervention de la politique pour lesquelles l'Office a réalisé des activités de concertation intersectorielle	8 priorités d'intervention de la politique sur 8

Objectif 1.1.2
Suivre la réalisation des engagements des ministères et des organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique

INDICATEURS	CIBLES
Taux de réalisation des engagements des ministères et des organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique	

Axe d'intervention 1.2 – Promotion de la politique et adhésion des partenaires publics

Objectif 1.2.1
Veiller à l'instauration graduelle de la politique comme cadre de référence pour l'ensemble des ministères, des organismes publics et des municipalités

INDICATEURS	CIBLES
Degré de concordance entre la politique *À part entière* et les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités (article 61.1)	100 % des plans d'action annuels en concordance avec *À part entière*

Axe d'intervention 1.3 – Évaluation de la politique

Objectif 1.3.1
Développer des outils de suivi et d'évaluation de la politique

INDICATEURS	CIBLES
Adoption du cadre d'évaluation de la politique	2010

Objectif 1.3.2
Rendre compte de l'atteinte des résultats attendus et de la mise en œuvre de la politique

INDICATEURS	CIBLES
Degré d'atteinte des résultats attendus	
État d'avancement de la mise en œuvre de la politique	Annuel
Dépôt de rapports d'évaluation	2011 et 2014
Activités de diffusion des résultats de l'évaluation de la politique	2014

Orientation 2
Favoriser l'application des nouvelles dispositions législatives assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Contexte
La Loi précise clairement un certain nombre de domaines prioritaires pour lesquels des avancées sont attendues et qui demanderont à l'Office des efforts de concertation et de coordination intersectorielles majeurs au cours des prochaines années. En emploi, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a rendu public, en mai 2008, la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* (article 63)[5]. Cette stratégie, qui vise à réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes non handicapées, prévoit 61 actions. L'Office est responsable de trois d'entre elles qui représentent autant d'indicateurs liés à l'emploi dans le présent plan stratégique. Ces actions devront être mises en œuvre au cours du premier quinquennat visé par la Stratégie, soit 2008-2013.

En transport, la Loi prévoit que le ministre des Transports doit approuver, au plus tard dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, des plans de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans les territoires desservis par une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport (article 67). L'Office exercera donc au cours des prochaines années un rôle intensif de veille à cet égard.

La Loi sur les transports prévoit, pour sa part, que les municipalités doivent se doter d'une entente en vue d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur leur territoire, à des moyens de transport adaptés (article 48.39). À ce jour, un peu plus d'une centaine de municipalités visées par cette disposition de la Loi sur les transports ne sont pas en mesure d'offrir un accès à des moyens de transport adaptés aux personnes handicapées de leur territoire. Encore une fois, l'Office portera une attention particulière à l'application de cette disposition de la Loi sur les transports en réalisant des activités de coordination ayant pour but de faciliter les déplacements des personnes handicapées.

[5] MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008), *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, Direction des communications, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 40 p.

En matière d'accessibilité, le ministre du Travail a déposé en juin 2007, le *Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976* (article 69). Un projet de règlement est attendu pour 2009 visant à déterminer les catégories d'immeubles devant être rendus accessibles ainsi que les normes que les propriétaires devront respecter. L'Office collaborera ainsi de près à la détermination de ces catégories d'immeubles et veillera au respect des normes mises en vigueur.

La politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006 (article 26.5)[6]. Par cette même occasion, il a été confié au ministère des Services gouvernementaux et à l'Office des responsabilités particulières quant au développement d'une stratégie de mise en œuvre de cette politique gouvernementale. L'Office, pour sa part, a été nommé responsable du suivi de cette politique.

Enfin, l'article 61.3 de la Loi spécifie que les ministères, les organismes publics et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées. L'Office sera encore une fois actif dans les cinq prochaines années dans la réalisation d'activités de coordination visant à ce que cette disposition de la Loi soit appliquée.

Axe d'intervention – Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires

2.1 Emploi – Dans le cadre de la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*

Objectif 2.1.1
Sensibiliser la population à la participation des personnes handicapées sur le marché du travail

INDICATEURS	CIBLES
Nombre d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	

[6] MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Québec, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.

Objectif 2.1.2
Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées

INDICATEURS	CIBLES
Résultats des interventions en matière de formation et d'information auprès des établissements et des ordres professionnels	

Objectif 2.1.3
Documenter les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées par l'Office en matière d'emploi

INDICATEURS	CIBLES
Nombre d'interventions menées par l'Office en matière d'emploi dans le cadre de ses services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement	
Taux de satisfaction des personnes pour lesquelles des interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement ont été menées par l'Office en matière d'emploi	

2.2 Transport

Objectif 2.2.1
Veiller à l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées

INDICATEURS	CIBLES
Taux de plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées approuvés par le ministre des Transports	100 % des plans de développement approuvés

Objectif 2.2.2
Veiller à ce que toutes les municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports aient conclu une entente relative au transport adapté

INDICATEURS	CIBLES
Taux de municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports ayant conclu une entente sur le transport adapté	100 % des municipalités ayant conclu une entente sur le transport adapté

2.3 Accessibilité aux bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976

Objectif 2.3.1
Collaborer, avec le ministère du Travail, à la détermination des catégories d'immeubles construits avant décembre 1976 devant être rendus accessibles et des normes devant être respectées

INDICATEURS	CIBLES
Activités réalisées par l'Office	

2.4 Accès aux documents et aux services offerts au public

Objectif 2.4.1
Élaborer, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale **L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

INDICATEURS	CIBLES
Dépôt de la stratégie de mise en œuvre de la politique	2010

Objectif 2.4.2
Élaborer la stratégie de suivi de la politique gouvernementale **L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

INDICATEURS	CIBLES
Activités de suivi de la mise en œuvre de la politique	

2.5 Approvisionnement

Objectif 2.5.1
Veiller à ce que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées

INDICATEURS	CIBLES
Taux de ministères, d'organismes publics et de municipalités qui tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées	

DEUXIÈME ENJEU : QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS

L'orientation, les axes d'intervention et les objectifs

Orientation 3
Améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

Contexte
Des sondages visant à mesurer la satisfaction de la clientèle ayant utilisé les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que de soutien, de conseil et d'accompagnement ont été réalisés à l'Office au cours des dernières années. L'Office est soucieux de maintenir les taux de satisfaction élevés qui ont été observés lors de ces trois sondages pour ses services de soutien à la personne. C'est pourquoi l'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille représente toujours un enjeu d'importance dans le cadre du Plan stratégique 2009-2014 de l'Office.

Par ailleurs, l'Office est déterminé à ce que l'ensemble des demandes qui lui sont adressées obtienne le suivi requis en matière de planification individuelle de services, conformément à ce que prévoit la Loi. Ces efforts devraient également permettre une augmentation du taux de satisfaction de la clientèle.

Axe d'intervention 3.1 – Accueil, information et référence

Objectif 3.1.1
Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services d'accueil, d'information et de référence

INDICATEURS	CIBLES
Taux de satisfaction de la clientèle	86 %

Axe d'intervention 3.2 – Soutien, conseil et accompagnement

Objectif 3.2.1
Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services de soutien, de conseil et d'accompagnement

INDICATEURS	CIBLES
Taux de satisfaction de la clientèle	93 %

Objectif 3.2.2
Assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services

INDICATEURS	CIBLES
Taux de réponse aux demandes formulées	100 % des demandes en matière de planification individuelle répondues

TROISIÈME ENJEU : AMÉLIORATION DES FAÇONS DE FAIRE À L'OFFICE

L'orientation, les axes d'intervention et les objectifs

Orientation 4
Mobiliser les ressources et améliorer les processus de coordination internes

Contexte
Au cours du prochain quinquennat, l'Office s'engage à mobiliser les ressources et à améliorer ses processus de coordination internes. Toutefois, aussi efficients que peuvent être les modes de gestion d'une organisation, ils ne peuvent complètement pallier une insuffisance de ressources humaines compétentes et expertes afin de réaliser l'ensemble des activités liées à la mission. À cet égard, l'Office sera confronté au

cours des prochaines années à des défis importants relativement au renouvellement des effectifs, au transfert de l'expertise et à la rétention du personnel, particulièrement en région. Une organisation du travail optimale devra donc être visée à cet égard afin de s'assurer de la réalisation de la mission de l'Office.

Axe d'intervention 4.1 – Planification des ressources humaines

Objectif 4.1.1
S'assurer de la réalisation des activités liées à la mission de l'Office en tenant compte des enjeux associés aux mesures de réduction de la taille de l'État

INDICATEURS	CIBLES
Activités de formation réalisées selon le plan de développement des compétences	80 % des activités de formation réalisées en conformité avec le plan
Taux d'appropriation de l'expertise transférée au nouveau personnel	100 % d'appropriation de l'expertise transférée

Axe d'intervention 4.2 – Processus de coordination internes

Objectif 4.2.1
Mettre en œuvre un mode de fonctionnement favorisant une plus grande cohésion dans les activités de l'Office

INDICATEURS	CIBLES
Nombre de projets interdirections réalisés à l'Office	
Nombre d'activités ayant utilisé des outils et des méthodes de travail communs	

TABLEAU SYNTHÈSE

Plan stratégique 2009-2014 - Office des personnes handicapées du Québec

Mission: L'Office des personnes handicapées du Québec joue un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées

Vision: L'Office catalyseur d'un Québec inclusif, solidaire, plus équitable et respectueux des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille

ENJEU 1	La réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées			
ORIENTATION 1	**AXES D'INTERVENTION**	**OBJECTIFS**	**INDICATEURS**	**CIBLES**
Accroître la participation sociale des personnes handicapées par la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*	1.1 Engagements de l'Office et des partenaires	1.1.1 Réaliser les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique	Taux de réalisation des engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique	100 % des engagements de l'Office réalisés (39 sur 39)
			Nombre de priorités d'intervention de la politique pour lesquelles l'Office a réalisé des activités de concertation intersectorielles	8 priorités d'intervention de la politique sur 8
		1.1.2 Suivre la réalisation des engagements des ministères et des organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique	Taux de réalisation des engagements des ministères et des organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique	
	1.2 Promotion de la politique et adhésion des partenaires publics	1.2.1 Veiller à l'instauration graduelle de la politique comme cadre de référence pour l'ensemble des ministères, des organismes publics et des municipalités	Degré de concordance entre la politique *À part entière* et les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités (article 61.1)	100 % des plans d'action annuels en concordance avec *À part entière*
	1.3. Évaluation de la politique	1.3.1 Développer des outils de suivi et d'évaluation de la politique	Adoption du cadre d'évaluation de la politique	2010
		1.3.2 Rendre compte de l'atteinte des résultats attendus et de la mise en œuvre de la politique	Degré d'atteinte des résultats attendus	
			État d'avancement de la mise en œuvre de la politique	Annuel
			Dépôt de rapports d'évaluation	2011 et 2014
			Activités de diffusion des résultats de l'évaluation de la politique	2014
ORIENTATION 2	**AXES D'INTERVENTION**	**OBJECTIFS**	**INDICATEURS**	**CIBLES**
Favoriser l'application des nouvelles dispositions législatives assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires:			
	2.1 Emploi	Dans le cadre de la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*:		
		2.1.1 Sensibiliser la population à la participation des personnes handicapées sur le marché du travail	Nombre d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	
		2.1.2 Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées	Résultats des interventions de l'Office en matière de formation et d'information auprès des établissements et des ordres professionnels	
		2.1.3 Documenter les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées par l'Office en matière d'emploi	Nombre d'interventions menées par l'Office en matière d'emploi dans le cadre de ses services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement	
			Taux de satisfaction des personnes pour lesquelles des interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement ont été menées par l'Office en matière d'emploi	

ORIENTATION 2	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
Favoriser l'application des nouvelles dispositions législatives assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	2.2 Transport	2.2.1 Veiller à l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées	Taux de plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées approuvés par le ministre des Transports	100 % des plans de développement approuvés
		2.2.2 Veiller à ce que toutes les municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports aient conclu une entente relative au transport adapté	Taux de municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports ayant conclu une entente sur le transport adapté	100 % des municipalités ayant conclu une entente sur le transport adapté
	2.3 Accessibilité aux bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976	2.3.1 Collaborer, avec le ministère du Travail, à la détermination des catégories d'immeubles construits avant décembre 1976 devant être rendus accessibles et des normes devant être respectées	Activités réalisées par l'Office	
	2.4 Accès aux documents et aux services offerts au public	2.4.1 Élaborer, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Dépôt de la stratégie de mise en œuvre de la politique	2010
		2.4.2 Élaborer la stratégie de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Activités de suivi de la mise en œuvre de la politique	
	2.5 Approvisionnement	2.5.1 Veiller à ce que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées	Taux de ministères, d'organismes publics et de municipalités qui tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées	

ENJEU 2	Qualité des services offerts			
ORIENTATION 3	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
Améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	3.1 Accueil, information et référence	3.1.1 Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services d'accueil, d'information et de référence	Taux de satisfaction de la clientèle	86 %
	3.2 Soutien, conseil et accompagnement	3.2.1 Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services de soutien, de conseil et d'accompagnement	Taux de satisfaction de la clientèle	93 %
		3.2.2 Assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services	Taux de réponse aux demandes formulées	100 % des demandes en matière de planification individuelle répondues

ENJEU 3	Amélioration des façons de faire à l'Office			
ORIENTATION 4	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
Mobiliser les ressources et améliorer les processus de coordination internes	4.1 Planification des ressources humaines	4.1.1 S'assurer de la réalisation des activités liées à la mission de l'Office en tenant compte des enjeux associés aux mesures de réduction de la taille de l'État	Activités de formation réalisées selon le plan de développement des compétences	80 % des activités de formation réalisées en conformité avec le plan
			Taux d'appropriation de l'expertise transférée au nouveau personnel	100 % d'appropriation de l'expertise transférée
	4.2 Processus de coordination internes	4.2.1 Mettre en œuvre un mode de fonctionnement favorisant une plus grande cohésion dans les activités de l'Office	Nombre de projets interdirections réalisés à l'Office	
			Nombre d'activités ayant utilisé des outils et des méthodes de travail communs	

ANNEXE – LES NOUVELLES RESPONSABILITÉS CONFIÉES À L'OFFICE À LA SUITE DE LA RÉVISION LÉGISLATIVE DE 2004

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Articles	Descriptions
1.1	La présente loi vise notamment à permettre à l'Office de s'acquitter efficacement de son rôle en matière d'évaluation de l'intégration des personnes handicapées, de veiller au respect des principes et des règles que la Loi édicte et de jouer un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.
25 a.1	Conseiller le ministre, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées, analyser et évaluer les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts et formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées.
25 a.2	Effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, identifier les progrès de cette intégration et les obstacles à celle-ci et faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la présente Loi afin d'éliminer les obstacles.
25 a.3	Recommander, après consultation, s'il y a lieu, du gouvernement, des ministères et de leurs réseaux, des organismes publics, des municipalités, des organismes de promotion et des orga-nismes de recherche, la mise en place de solutions visant l'abolition des obstacles à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
25 a.4	Promouvoir l'identification de solutions visant à réduire, dans les régimes et les services offerts aux personnes handicapées et dans la réponse à leurs besoins, les disparités découlant de la cause de la déficience ou de l'incapacité, de l'âge ou du lieu de résidence d'une personne handicapée.
25 b.1	Promouvoir la planification individuelle de services, notamment par des plans de services et des plans d'intervention, auprès des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et de tout autre organisme public ou privé.
25 d.1	Promouvoir l'utilisation d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap, auprès des ministères et de leurs réseaux, des municipalités, des organisations syndicales et patronales et des autres organismes publics ou privés.
25 e.1	Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées et, sur demande de ces établissements et organismes, les conseiller à ce sujet.

25 e.2 Promouvoir, auprès des ministères et organismes publics et privés concernés, l'amélioration continue des normes d'accès sans obstacles aux bâtiments et lieux publics et, sur demande de ces ministères et organismes, les conseiller à ce sujet.

25 f.1 Promouvoir la mise en place de mesures visant à identifier, de façon sécuritaire, un logement dans lequel réside une personne handicapée nécessitant de l'assistance en cas d'incendie ou de sinistre.

25 g.1 Promouvoir la création de programmes d'information et de formation visant à favoriser une meilleure connaissance des personnes handicapées, de leurs besoins et des conditions propices à leur intégration et à leur participation à la vie en société ou développer de tels programmes, en collaboration avec les organismes de promotion et les organismes qui dispensent des services.

25 g.2 Fournir aux personnes handicapées, à leurs familles, aux organismes de promotion ainsi qu'aux milieux d'intégration, notamment les services de garde, les écoles et les milieux de travail, des outils d'intervention et d'information pour réaliser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

26 a.1 Faire des représentations en faveur d'une personne handicapée et l'assister, en concertation, s'il y a lieu, avec les organismes de promotion et ceux qui dispensent des services, lorsque sa sécurité est menacée, qu'elle subit une exploitation quelconque ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits, et demander aux autorités concernées une enquête, le cas échéant.

26 a.2 S'assurer, au niveau local, régional et national, de la mise en œuvre des actions intersectorielles nécessaires à l'intégration d'une ou de plusieurs personnes handicapées et participer, sur demande, à la coordination de ces actions, notamment pour l'élaboration et la réalisation de plans de services.

26.1 L'Office peut, chaque fois qu'il le juge utile, donner son avis au ministre, à tout ministère et à son réseau, aux municipalités et à tout organisme public ou privé sur toute question reliée à l'application de la présente Loi et, s'il y a lieu, recommander toute mesure qu'il estime appropriée.

26.3 L'Office peut prêter assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action ou un document en vertu de la présente Loi.

44.1 L'Office peut effectuer ou faire effectuer l'expérimentation de solutions novatrices en matière de biens et de services qu'il croit susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et, à cette fin, conclure des ententes, accorder des subventions et fournir une assistance technique ou professionnelle.

61.1 Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte, en outre, tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

61.3 Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

61.4 Les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettent ses coordonnées à l'Office. Ce coordonnateur peut être la même personne que le délégué ou le répondant visé à l'article 6.1 ou à l'article 7. Toute communication de l'Office en vertu de la présente Loi peut être adressée à ce coordonnateur.

Office des personnes handicapées
Québec